# CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO ANDANTE

## Artigo 1.º (Objeto e Âmbito de aplicação)

O presente contrato tem por objeto a utilização dos títulos de transporte Andante no sistema intermodal de transportes públicos da Área Metropolitana do Porto e regula-se pelas condições gerais dele constantes e pelas disposições legais em vigor.

## Artigo 2.º (Definições)

Para os efeitos do presente contrato, entende-se por:

1. Título de transporte: registo informático (do tipo ocasional ou de assinatura) que habilita a realização de uma ou mais viagens após correta validação;
2. Cartão Andante: suporte, em papel ou em PVC, de modelo exclusivo, recarregável com títulos de transporte Andante;
3. Viagem: percurso, com uma ou mais etapas, suportado por título de transporte válido;
4. Validador: equipamento que permite validar o título de transporte;
5. Validação de título de transporte: ato de aproximação ao validador do cartão Andante carregado com título de transporte válido;
6. Zonamento: divisão da Área Metropolitana do Porto em zonas tarifárias;
7. TIP – Transportes Intermodais do Porto, A.C.E.: Agrupamento Complementar de Empresas responsável pela gestão do sistema de bilhética intermodal Andante, adiante designado abreviadamente por TIP;
8. Operadores aderentes: conjunto de operadores de transporte público que aderiram ao sistema intermodal promovido pelo TIP.

## Artigo 3.º (Cartões Andante)

1. Os cartões Andante têm um circuito eletrónico no seu interior, pelo que deverão ser conservados cuidadosamente, nomeadamente, sem dobrar, riscar, rasgar ou molhar.
2. O cliente deverá adquirir o cartão Andante cujo preço é independente do valor a pagar pelo título de transporte.
3. O cartão Andante azul (em papel) não é personalizado, mas só pode ser utilizado por uma pessoa em cada viagem.
4. O prazo de validade do cartão Andante azul é de 1 ano. Terminado o referido prazo, os cartões já não podem ser carregados embora seja permitida a utilização dos títulos de transporte em saldo nos 12 meses seguintes.
5. O cartão Andante em PVC é personalizado, só podendo ser utilizado pelo seu titular.
6. O prazo de validade do cartão Andante em PVC é de 5 anos. Terminado o referido prazo, os cartões já não podem ser carregados embora seja permitida a utilização dos títulos de transporte em saldo nos 12 meses seguintes.
7. O TIP garante a transferência para um novo cartão dos títulos de transporte em saldo, desde que o cartão se encontre dentro do prazo de validade ou nos 12 meses imediatamente seguintes.
8. Na situação referida no ponto anterior, o custo do novo cartão é suportado pelo cliente.
9. O TIP garante a troca do cartão Andante avariado, desde que este se encontre em boas condições físicas e esteja abrangido pelo prazo de garantia, conforme estipulado no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, com as alterações entretanto introduzidas.
10. O TIP não aceita devoluções de cartões.

## Artigo 4.º (Títulos de Transporte)

1. Os títulos de transporte Andante são exclusivamente carregados em cartões Andante.
2. Existem dois tipos de títulos de transporte Andante:
   a. Títulos ocasionais: válidos num conjunto de anéis de zonas que se contam à volta da zona onde o cliente iniciou a viagem (local da 1.ª validação) e até ao limite de anéis adquirido, durante um determinado período de tempo.
   b. Títulos de assinatura: válidos para um conjunto de zonas adjacentes escolhidas previamente pelo cliente durante um mês de calendário.
3. O carregamento mínimo de cada título de transporte é de duas zonas.
4. Poderão existir títulos com especificidades próprias pelo que os clientes deverão informar-se no ato de aquisição sobre as suas características.

## Artigo 5.º (Títulos de Assinatura com desconto)

1. Os títulos de transporte referidos no presente artigo são alvo de um desconto face ao tarifário da assinatura mensal normal Andante.
2. Os títulos de assinatura com desconto e as respetivas condições de atribuição, são os aprovados pelas entidades competentes, e constam de informação própria, disponível ao público em toda a rede de vendas Andante e site Andante.
3. O acesso aos títulos de assinatura com desconto está sujeito, para além das demais disposições previstas no presente contrato, à entrega de documentação comprovativa da legitimidade para a sua atribuição e utilização. A listagem dos documentos exigidos está disponível ao público em toda a rede de vendas Andante e site Andante.
4. A recolha e o registo dos dados mencionados no número 3 do presente artigo serão efetuados com observância das medidas necessárias à proteção de confidencialidade das informações recebidas, ficando o acesso restrito à entidade responsável pelo seu tratamento, nos termos da lei.
5. O TIP reserva-se o direito de recorrer às entidades emissoras da documentação facultada, designadamente o Serviço de Identificação Civil, Direcção-Geral das Contribuições e Impostos, Segurança Social, Caixa Nacional de Previdência, Associação de Socorros Mútuos, Estabelecimentos de Ensino e Juntas de Freguesia, para efeitos de confirmação da informação fornecida e dos valores referidos.
6. Os títulos de assinatura com desconto poderão não estar disponíveis para comercialização em alguns canais da rede de vendas.

## Artigo 6.º (Tarifário)

O tarifário dos títulos de transporte Andante é o aprovado pelas entidades competentes e que está disponível ao público.

A METRO DO PORTO, S.A. DISPÕE DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES NA SUA SEDE SITA NA AVENIDA FERNÃO DE MAGALHÃES, 1862, 7.º, 4350-158 PORTO, EM TODAS AS LOJAS ANDANTE, NO PARQUE METRO, NO FUNICULAR DOS GUINDAIS, TROFA (ESTAÇÃO DA CP)E CENTRO DA MOBILIDADE (ESTAÇÃO DA CP DE S. BENTO).

Metro do Porto
Av. Fernão Magalhães, 1862 - 7º | 4350-158 Porto
Tel. 225081000 | Fax 225081001 | metro@metro-porto.pt

Para mais informações:
Fale ao Metro! 808 20 50 60

### Artigo 7.º (Obrigações dos clientes)

1. O acesso ao transporte de passageiros está sujeito ao cumprimento do disposto no presente contrato e das demais disposições legais em vigor aplicáveis aos diferentes modos de transporte público e respetivas Condições Gerais de Transporte.

2. Todos os passageiros estão obrigados a possuir um cartão Andante devidamente carregado com títulos de transporte Andante.

3. Estão dispensadas da obrigação referida no número anterior as crianças com idade inferior a 4 anos, desde que não ocupem lugar sentado.

4. Os clientes devem obrigatoriamente validar os seus títulos de transporte em todos os embarques que efetuem durante a sua viagem, com uma antecedência máxima de 10 minutos, e conservá-los durante todo o período de utilização.

5. Os clientes devem confirmar a correta validação dos seus títulos de transporte.

6. Para efeitos do número anterior, considera-se validação correta quando, ao aproximar o cartão a uma distância inferior a 10 cm do validador, este emitir uma mensagem de aceitação através de uma luz verde acompanhada de sinal sonoro e informação escrita de conformidade no visor eletrónico.

### Artigo 8.º (Informações Úteis)

1. Os cartões Andante utilizam tecnologia sem contacto, pelo que, no ato de validação, o cliente deve ter o cuidado de aproximar ao validador o cartão que pretende utilizar. Caso contrário, corre o risco de o validador acionar a validação e respetivo consumo de títulos de transporte de todos os cartões, ou do cartão que reconhecer primeiro e que pode não ser exatamente aquele que o cliente desejava validar. Poderá ainda ocorrer a situação de não proceder a qualquer validação incorrendo o cliente no pagamento de uma coima.

2. No carregamento de títulos de transporte nas Máquinas de Venda Automática (MVA), o cliente deve selecionar corretamente o título e o número de zonas pretendidas. É da responsabilidade do cliente a confirmação de que a operação solicitada foi concluída nos termos pretendidos antes de ser retirado o cartão Andante da MVA.

### Artigo 9° (Apoio ao Cliente)

1. O TIP dispõe de um serviço de Apoio ao Cliente sempre disponível para prestar todas as informações necessárias, receber sugestões e reclamações bem como registar ocorrências com os equipamentos de bilhética Andante.

2. O Apoio ao Cliente do sistema intermodal Andante é assegurado através de: Rede de Vendas Andante e Linhandante 808 200 444 ou 226 158 151 (de acordo com o seu horário de funcionamento), www.linhandante.com e cliente@linhandante.com.

3. Caso o cliente pretenda efetuar uma reclamação deverá fornecer os seguintes elementos: identificação e contacto do seu autor, n.º do cartão Andante, operador de transporte e linha utilizados, número do veículo e hora precisa da ocorrência do facto, assim como n.º da Máquina de Venda Automática, quando aplicável.

### Artigo 10° (Fiscalização)

A fiscalização e a emissão de autos de notícia são da exclusiva responsabilidade dos operadores de transporte aderentes ao sistema intermodal Andante.

### Artigo 11.º (Responsabilidade civil relativa ao transporte em geral)

A prestação do serviço de transporte é da exclusiva competência de cada operador aderente ao sistema intermodal Andante, cabendo na sua esfera qualquer facto passível de responsabilidade civil.

### Artigo 12.º (Resolução extrajudicial de conflitos de consumo)

Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6 – 4050-225 Porto
Telef. 225 508 349 Ð www.cicap.pt Ð cicap@mail.telepac.pt
Mais informações no portal do consumidor www.consumidor.pt

### Artigo 13.º (Entrada em vigor)

As presentes condições de utilização entram em vigor no dia 16 de janeiro de 2017

A METRO DO PORTO, S.A. DISPÕE DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES NA SUA SEDE SITA NA AVENIDA FERNÃO DE MAGALHÃES, 1862, 7.º, 4350-158 PORTO, EM TODAS AS LOJAS ANDANTE, NO PARQUE METRO, NO FUNICULAR DOS GUINDAIS, TROFA (ESTAÇÃO DA CP)E CENTRO DA MOBILIDADE (ESTAÇÃO DA CP DE S. BENTO).

Metro do Porto
Av. Fernão Magalhães, 1862 - 7º | 4350-158 Porto
Tel. 225081000 | Fax 225081001 | metro@metro-porto.pt

Para mais informações:
Fale ao Metro! 808 20 50 60